جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها

دراسة حالة في جامعة البصرة

أ.د. مسلم علاوي السعد **أ.م.د. محمد حسين منهل**

المقدمة

تعد العملية التعليمية القلب في العملية الجامعية ، ومن خلال إجراءات تحسينها يتشكل الأساس لمتطلبات تحسين مكونات العملية الجامعية الأخرى ، وما عاد الاهتمام العالمي بالتحسين يركز على المخرجات أو تحسين العمليات منفردة فحسب ، وإنما كان التركيز على تكامل تحسين مكونات العملية الجامعية من جانب وعلى متطلبات تحسين العملية من جانب أخر ، لذا توجه البحث نحو التعرف على متطلبات تحسين العملية الجامعية وانعكاسها على مستوى جودة المخرجات المتوقعة لهذه العملية ، أتبع البحث منهج دراسة الحالة ، وطور لأغراض الاستقصاء الميداني للواقع الفعلي للعملية التعليمية في جامعة البصرة نموذجا ، تضمن المتطلبات الأساسية لتحسين جودة العملية التعليمية في جامعة البصرة ومكوناتها الفرعية ، وتم وصف المكونات وفقا للجدول ملحق (1) ، وقدرت مدى استجابة الجامعة لأي منها على وفق نسبة مئوية من الاستجابة المثالية للمتطلب ، وطبق النموذج على كليات جامعة البصرة البالغة (14) كلية ، أظهرت النتائج تباين استجابة الجامعة للمتطلبات ، وإن النسبة الأقل جدا من مجموع الكليات (2 كلية) هي التي كانت استجابتها شبه كاملة للمتطلبات ، في حين أن معظم الكليات كانت استجابتها نسبية ، وقد انعكس المستوى الضعيف للاستجابة على خفض واضح في مستوى جودة المخرجات المستهدفة .

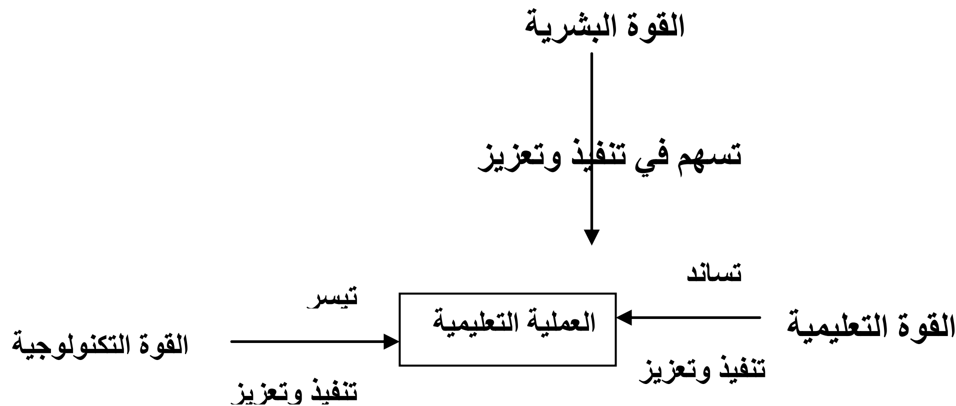
أولا": المفهوم والعلاقة

تعرف العملية بأنها سلسلة من الخطوات صممت من اجل إنتاج المنتج او تسليم الخدمة)1، وينبغي أن تحقق نتائج معينة يستفد منها الزبونين (الداخلي والخارجي)، وتعرف العملية أيضا" بأنها (ظاهرة تدل على بعض الأحداث التي تبتدئ بحدث وتنتهي بحدث أخر غيره)2، وتوصف العملية بالحالة التي تمثلها، فإذا كانت (أعمال)، سميت (عملية الأعمال) ،وإذا كانت تعليم جامعي سميت (العملية التعليمية الجامعية).

استخلاصا مما سبق ذكره يمكن وصف (العملية التعليمية الجامعية) بما يأتي:-

1. مجموعة من الخطوات المتتابعة والمعتمد بعضها على الأخر.
2. تهدف إلى تحويل المدخلات الجامعية الأساسية (الطلبة) إلى مخرجات تتلاءم وحاجات المجتمع (خريجين بمستوى جديد من المهارة والمعرفة).
3. تحقق العلاقة التفاعلية بين الموارد البشرية وموارد العملية التعليمية الأخرى بما يضمن الحصول على مخرجات جامعية بجودة مقبولة.
4. تعتمد نظام معلومات يتلاءم مع طبيعة هذه العملية التي تتصف (بالعلمية والتربوية والإنسانية).
5. تعتمد كثيرا" على الدور المميز للمكون البشري للعملية،لأنه العنصر الأكثر تأثيرا في مكونات العملية الأخرى(المنهج ،الطريقة ،الطالب).

يشارك في تحسين العملية في التعليم العالي ثلاثة عوامل رئيسة هي (القوة البشرية، القوة التعليمية ،والقوة التكنولوجية)(3)، إذ إن القوى البشرية تتحقق من خلال رغبة الأشخاص المشاركين في العملية من (تدريسيين وطلبة وإداريين) ودافعيتهم باتجاه تفعيل العملية وتحسين أداءها ، في حين إن القوة التعليمية المتمثلة بالتزام الجامعة آو (الكلية) بتهيئة وتنفيذ متطلبات العلمية التعليمية يشكل قوة ساندة للقوة البشرية ، وتحقق القوة التكنولوجية الإمكانية في انجاز النشاطات التي تتوافق والأهداف المرغوبة للعملية التعليمية .



تشكل العملية التعليمية القاعدة الأساس التي يستند إليها نظام التعليم الجامعي (ثقافة وفلسفة)، وتعرف العملية التعليمية بالهياكل والوظائف التي يعمل على أساسها النظام التعليمي في التعليم العالي أو (الجامعي)، وتصف الهياكل والوظائف النظام الإداري الملائم لنجاح هذه العملية،ويسهم النظام الإداري في تشكيل قيم ومعتقدات المجتمع الجامعي او (مجتمع التعليم العالي)، وهذه الأخيرة تسهم في تشكيل القواعد التي تنظم الأداء وتساند العملية التعليمية ،يشير العرض السابق إلى ان العملية التعليمية هي القلب في التعليم الجامعي آو (العالي)، وان الاهتمام بتحسينها يؤدي إلى التحسين الشامل في مستوى النظام الجامعي ، وفي مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للمجتمع،وعليه فان العلاقة بين العملية التعليمية بصفتها الخاصة والنظام الجامعي بشكله العام ،هي علاقة العملية بالنظام ، وان المنظور المتحرك للعملية التعليمية يفترض ان يتم التعامل معها بصفة نظام له (مدخلاته، وعملياته،ومخرجاته،وتغذيته المرتدة)، ويشار إليه بعبارة نظام الإنتاج الجامعي ، ويعرف (بأنه مجموعة من العمليات المترابطة والمعتمد بعضها على الأخر من داخل النظام الجامعي والتي تعمل مع بعضها من اجل تحقيق عمليتي التدريس والتعلم)4، وعليه يمكن وصف العملية التعليمية في النظام الجامعي، طبقا" للمخطط(1)

مخطط (1) العملية التعليمية من خلال النظام الجامعي

المدخلات	العمليات	المخرجات
• الطلبة • الهيئة التدريسية • البيئة • التكنولوجيا • التوثيق • القوانين والتشريعات	العملية التعليمية فرص التعليم من خلال المحاضرات، المختبرات،المناهج، التقنيات	مهارات ومعارف جديدة للطلبة المتخرجين

يقدم النظام الجامعي المدخلات للعملية التعليمية، وتشارك مخرجات العملية التعليمية في مساندة المخرجات الجامعية ، وتسهم في الخدمة التي تقدمها الجامعة للمجتمع مؤكدة على الترابط والاعتمادية المتبادلة بين نظام الجامعة وعمليتها التعليمية ،فضلا" عن ان تحسين العملية التعليمية له الدور الأكبر في تحسين أداء النظام الجامعي ،وهذا يعني ان تحسين العملية التعليمية الجامعية يتطلب ابتداء ملاحظة مسالتين مهمتين هما:-

1. **اعتماد أي من مداخل التحسين ذات الطبيعة العالمية (التحسين المستمر للعملية، التحسين المستمر للجودة ، إدارة الجودة الشاملة ، جوائز الجودة).**
2. **مساندة الجهات المختلفة لنظم تحسين العملية التعليمية مثل (مؤسسات التعليم العالي، الحكومة ، المنظمات الصناعية).**

ثانيا": وجهات النظر عن جودة العملية التعليمية..

تقتضي معرفة جودة العملية التعليمية الجامعية ابتداء"، تحليل هذه العملية وتحديد مكوناتها والعلاقة التفاعلية بين هذه المكونات ،لأنها يفترض إن تشكل الأساس الممكن اعتماده في تشخيص وتحديد متطلبات التحسين،

قـدمت وجهـات نظـر متعـددة حـول مكونـات العمليـة التعليميـة الجامعيـة، تـم عرضـها فـي الجدول(1)

جدول (1) مكونات العملية التعليمية الجامعية

Unicef:2000 (5)	الحولي:2009 (6)	الحميـد والجريسـي:2009 (7)	Bizhan Nassh:2009 (8)
المتعلمون والطلبة	المنهج العلمي	الملاك التدريسي	أعضاء هيئة التدريس
البيئة التعليمية	أعضاء هيئة التدريس	المناهج التدريسية	الطالب
مـــــنهج التــــدريس (الطريقة والكتاب)	أسلوب التقييم	الطلبة	التكنولوجيا التعليمية
	النظام الإداري	الموارد التعليمية	الإدارة
	التسهيلات المادية	تقنيات التعليم	المنهج
		الاختبارات	

يتضح من الجدول(1) المتضمن مكونات العملية التعليمية الجامعية ما يأتي:-

1. **هناك تعدد وربما اختلاف شكلي أكثر من كونه جوهري في وجهات النظر حول مكونات العملية التعليمية الجامعية.**
2. **تناقش أي من وجهات النظر العملية التعليمية الجامعية من زاوية قد تختلف من حيث العلاقة بين المكونات مقارنة بالزاوية الأخرى.**
3. **إن وجهــة نظـر (اليونيسـيف) تحــاول ان تصـف العمليــة الجامعيــة بعلاقــة التــرابط والاعتمادية المتبادلة بين البيئة الجامعية والمنهج التدريسي وانعكاساتها على محور العمليـة(الطالب والمتعلم)، فـي حين ان وجهـة نظر نظام إدارة الجـودة الشـاملة كمـا يعرضـها (الحميـد والجريسـي) كانـت أكثـر تفصـيلا" فـي تشـخيص مكونـات العمليـة التعليمية الجامعية، إذ ضمنتها (الملاك التدريسي ،المنـاهج التدريسية ،الطلبـة،الموارد التعليمية ،تقنيات التعليم،والاختبارات)، وهي تضيف إلى سابقتها مكونات أخرى ذات أهميــة بالنسـبة لقـدرة العمليـة علـى بلـوغ أهـدافها،من أهمهـا (المـوارد والتقنيـات التعليمية)،واستكملت وجهة نظر (Bizhan Nassh) وجهات النظر السابقة بإضافة (الإدارة الجامعية)،لأنها المكون الذي يقود العمليـة التعليميـة ويوفر متطلبات تنفيذها، فضلا" عن المواءمة فيما بينها ونظم الجامعة ووظائفها الأخرى.**

وعليـه فـان التشـخيص الـدقيق لمكونـات العمليـة التعليميـة يفتـرض الوضـع فـي الاعتبـار العوامـل الداخليـة والخارجيـة التـي تـؤثر فـي أدائهـا وتـنعكس علـى طبيعـة بنائهـا، وحـددها البحث بكل من (الإدارة ،هيئة التدريس ،المناهج والطرائق، الموارد التعليمية، التكنولوجيـا التعليميـة، الطالـب). وتقتضـي متطلبـات تحسـين العمليـة التعليميـة أن يـتم التحسـين فـي مستوى المكونات منفردة ومجتمعة ، وهذا يدعو إلى البحث عن المتطلبات التي تحقق هذا النوع من التحسين .

ثالثا": متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية..

تعد المواصفة القياسية الدولية (ISO9001:2000) المصدر الأساس للتحسين فـي كـل المنظمـات الصـناعية والخدميـة، فضـلا" عـن إسـهامها فـي بـرامج التحسـين الأخرى مثل (ضمان الجودة والاعتماد، وجوائز الجودة ، ونظم التحسين المستمر)، تصف المواصـفة القياسـية الدوليـة العمليـة مـن منظـور عـام ، وليسـت خاصـة بعمليـة معينـة آو منظمـة معينـة)،وحددتها ببندها السابع الموسوم (تحقيق المنتج)،وقصدت بهـا

(العملية التي تؤدي في نتائجها إلى إنتاج المنتج آو تسليم الخدمة التي تتوافق مع حاجات الزبون وتوقعاته)،حدد البحث متطلبات تحسين العملية في ضوء توجهات المواصفة القياسية بما يأتي (9):-

1. تحديد أهداف ومتطلبات جودة المنتج (مخرجات العملية).
2. تأسيس العمليات والوثائق وتوفير الموارد للعملية التي تضمن المخرجات المرغوبة .
3. التحقق من النشاطات المتعلقة بالعملية والمصادقة عليها ومراقبتها وفحصها واختيارها .
4. وضع المعايير التي تستخدم في اتخاذ قرار قبول مخرجات العملية.
5. تهيئة السجلات التي تستخدم بصفة أدلة للتأكد من ان العملية ومخرجاتها تستجيب للمتطلبات .

وقدمت وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي (QAA)، مجموعة من المبادئ التي تعزز من الجودة في التعليم العالي ، وتنعكس ضمنا" على متطلبات جودة العملية التعليمية الجامعية هي(10):-

1. ان تكون السياسات والإجراءات واضحة وعادلة ومتجانسة عند التطبيق،وان تكيف (تطوع) وفقا" لمتطلبات العملية التعليمية الجامعية.
2. ان تكون المعلومات المتوفرة للهيئات التدريسية والإدارية واضحة وممكن تناولها بسهولة .
3. ان تكون ادوار ومسئوليات الهيئة التدريسية والإدارية معرفة بوضوح ، وان يكون الأشخاص مؤهلين لتحمل مسئولياتهم.
4. تقديم المساندة الملائمة للعملية التعليمية بمكوناتها المختلفة.
5. مراقبة ومراجعة الإجراءات والسياسات .

تضمن كراس (المقاييس النوعية والمعايير الكمية) الصادر عن اتحاد الجامعات العربية، ودليل ضمان الجودة والاعتماد الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية ،الخصائص التي ينبغي اعتمادها في تحسين مكونات العملية التعليمية الجامعية مؤكدا على خصائص كل مكون من المكونات الآتية:-(أعضاء هيئة التدريس ، الطالب بجانبه شؤون الطلبة والخدمات الطلابية ، البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس،والكتاب الجامعي)(11)

ان تشخيص وتحديد معايير تحسين مكونات العملية التعليمية الجامعية من جانب وتنظيم وتوجيه العلاقة فيما بينها من جانب أخر ، يؤدي في محصلته النهائية إلى تحسين أداء العملية التعليمية مكونات ومخرجات. وهذا لا يتحقق إلا من خلال المتطلبات التي تحقق الملائمة المطلوبة ، وتسهم في تحسين العملية التعليمية (نواتج ومكونات)، ولخصها البحث بثلاثة إبعاد رئيسة هي :-

البعد الأول: القيادة والإدارة..يهدف البعد إلى تحديد وتوضيح الدور القيادي والإداري في مجال تحسين العملية التعليمة الجامعية، إذ ان مهمة الإدارة الجامعية من خلال (الكليات والأقسام) تهيئة المتطلبات الإدارية ذات الصلة بنجاح أداء العملية التعليمية الجامعية ، وتم تحديدها بكل من نشاطات (التخطيط، والتدريب، والتوثيق، والمشاركة، والموارد والتسهيلات).

البعد الثاني: التكنولوجيا التعليمية.ويقصد بها التكنولوجيا المستخدمة في العملية التعليمية الجامعية، والهدف من البعد توضيح التكنولوجيا التي تسهم في تحريك وتحسين العملية التعليمية،وتم تحديدها بكل من (نظام معلومات العملية التعليمية، تكنولوجيا المعلومات، تقنيات التدريس، التحديث، البرامج التعليمية).

البعد الثالث: التحسين. يهدف البعد إلى توضيح الطرائق والمتطلبات المستخدمة في قياس تحسين العملية التعليمية الجامعية، وتم تحديدها بكل من (معايير التحسين، خطة التحسين،نظم التقويم، الإجراءات التصحيحية)
وأضاف البحث لأغراض قياس مستوى تحسين العملية بعدا" رابعا"، أعطي عنوان (جودة مخرجات العملية التعليمية)،وتم قياسه بمتغيرين هما (المستوى النوعي للمتخرجين، ورضا أصحاب المصالح).

رابعا": مشكلة البحث.
اهتمت العديد من الدراسات بجودة التعليم العالي أو (التعليم الجامعي)، واعتمدت مرجعيات مختلفة لتحقيق مستوى الجودة الجامعية المقبول عالميا"،فكانت (مواصفة الايزو، أدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر، نظم ضمان الجودة)، من أكثر المرجعيات استخداما" في مجال التحسين في التعليم العالي(12)،وقدمت بعض الدراسات العربية تفاصيل أكثر حول الجودة الجامعية، إذ أوضح (الخازمي،2009)(13)
مبررات ومتطلبات الجودة الأكاديمية، وقدم كل من (الحولي ،2009)(14)، و (أبو شعر:2009) 15 نماذج تطبيقية عن تحسين الجودة ومعاييرها في كل من فلسطين والأردن، وطورت أدلة استرشادية عربية حول تطبيق الجودة في التعليم العالي منها (دليل ضمان الجودة والاعتماد)(16)، الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، ان جميع أدبيات جودة التعليم العالي سابقة الذكر تشير إلى نقطتين رئيسيتين:-

الأولى:-الاهتمام بالجودة في التعليم العالي في مختلف بلدان الوطن العربي بما فيها العراق.
الثانية:- معظمها تركز على وصف مكونات الجودة في التعليم العالي منفردة،دون البحث عن النقاط التي تجمع فيما بينها، وتؤدي إلى الجودة الناتجة عن محصلة التفاعل فيما بينها.
تشير المعايشة الميدانية لواقع الجودة في جامعة البصرة، ومناقشات ندوة الجودة الجامعية(الآليات والمتطلبات) التي عقدتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،تشير إلى ضعف نسبي في أداء الجامعات العراقية بشكل عام، وجامعة البصرة موضوع البحث بشكل خاص ، والى انخفاض واضح في مستوى جودة مخرجاتها والتعليمية منها بشكل خاص.
شكل الاهتمام الجدي بالجودة في المستوى العربي، وحاجة جامعة البصرة إلى نظم عملية لتحسين جودتها الأساسين النظري والميداني لمشكلة البحث،التي تم تلخيصها في تساؤلين:-
هل يمكن تطوير متطلبات لتحسين الجودة في جامعة البصرة؟
هل تسهم هذه المتطلبات في تحسين جودة العملية التعليمية في جامعة البصرة؟

خامسا": عينة البحث وأداته..

تعتمد العملية التعليمية الجامعية في إجراءاتها ومتطلباتها والنواتج المتوقعة منها على المكونات الأساسية للجامعة (كليات وهيئات أكاديمية)، وتقتضي إجراءات مراجعة وتدقيق متطلبات جودة العملية التعليمية في الجامعة (جامعة البصرة)وتقدير مستوى الالتزام بها والنتائج المتوقعة منها،استعراضا" ميدانيا"لما هو قائم فعلا"في كليات الجامعة،لذا تم اعتماد كليات الجامعة البالغة (14) كلية مجتمعا" للدراسة، وطور نموذج خاص يتضمن متطلبات تحسين الجودة في جامعة البصرة (الرئيسة والفرعية) ونسبة المتحقق منها مقارنة بالمستهدف ، وانعكاسه على مستوى مخرجات العملية التعليمية في الجامعة مقاسا" (بالمستوى النوعي للخريجين، ورضا أصحاب المصالح)، وثبت النموذج في الملحق (1). وإذ ان البحث قد اتبع طريقة دراسة الحالة ، لذا كان النموذج الميداني لجمع البيانات هو الأكثر ملائمة معها،واستجابة لتساؤلاتها، واعتمد البحث لإغراض تنظيم إجراءاته والتأكد من نتائجه فرضية مفادها..(يعتمد تحسين جودة العملية التعليمية الجامعية على مدى التزام جامعة البصرة بمتطلبات التحسين كل من القيادة والإدارة ، التكنولوجيا التعليمية ، إجراءات التحسين ، جودة مخرجات العملية التعليمية).

سادساً :- تحليل ومناقشة النتائج

1- تحليل اختبار ثقة ودقة استجابة متطلبات جودة العملية التعليمية لأهدافها .

جدول (1) نتائج اختبار الثقة والدقة						
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	المعنويةsig
1	التغطية الشاملة	مستوى تغطية مؤشرات المقياس وفقراته لمتطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية	4.3	0.82	16.5	0.00
2	الوضوح	مستوى وضوح كل فقره من فقرات المقياس	3.9	0.74	16.7	0.00
3	الدقة	مستوى قدرة المقياس(مؤشرات وفقرات) على قياس الجوانب المطلوب قياسها	4.0	0.67	10.9	0.00
4	المضمون	مستوى قدرة الفقرة في الإفصاح عن المعنى المقصود منها	4.0	0.67	18.9	0.00
5	الهدف	مستوى استجابة الفقرة لهدفها المحدد	4.0	0.47	28.8	0.00
		الوسط الحسابي الفرضي=3.0 (أساس القياس)			t الجدولية بمستوى الثقة 0.01 ودرجة حرية(9)=3.25	
Alpha>0.70 المعيارية				=Alpha=0.83 اختبار الثبات		

اتضح من الجدول(5) المتضمن اختبارات الثقة والدقة ما يأتي:-

1- إن الأوساط الحسابية لجميع الخصائص المطلوب التعرف على مستواها(التغطية الشاملة،الوضوح،الدقة،المضمون ،الهدف) ،كانت تتراوح بين (4.3-3.4)،، وهي جميعا أعلى من الوسط الفرضي للقياس ،مؤكدة مستوى الاستجابة العالي لأي منها بالمقارنة مع ما مطلوب قياسه.
2- إن الانحرافات المعيارية لجميع الخصائص المطلوب التعرف على مستواها ،والسابق ذكرها كانت تتراوح بين (0.47—0.82) وجميعها ذات قيم صغيره مؤكدة تجانس استجابة أفراد العينة عن كل فقره وبالتالي دقة قيم الوسط الحسابي...
3- تتراوح قيم(t) الجدولية بدرجة حرية (9) ومستوى معنوية(0.01) (28.8-10.9) مؤكدة معنوية نتائج اختبار الأوساط الحسابية،وبالتالي صدقها وإمكانية التعويل عليها..
4- وهذا يعني أن (متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية) تتصف بدرجة عالية من الوضوح والدقة،والإفصاح عن المضمون،والاستجابة إلى الهدف،، محققة بذلك خصائص المتطلبات التي ينبغي توفرها في المتطلبات المستهدفة لتحسين العملية الجامعية .

وعلية فان متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية موضوع الدراسة قد استوفت الخصائص المطلوبة لقياس جودة العملية التعليمية الجامعية . محققا الإجابة على التساؤل الأول .

2- تحليل متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية

جدول (1) خلاصة متطلبات تحسين العملية التعليمية

ت	المتطلبات	استجابة كاملة للمتطلبات	استجابة نسبية للمتطلبات	استجابة ضعيفة للمتطلبات
	أولا": القيادة والإدارة			
1	التخطيط	%8	%33	%59
2	التدريب للتدريسيين	-	5 دورة عامة	
3	التوثيق	%8	%67	%26
4	الموارد المالية	%25	%58	%17
5	المشاركة	%25	%17	%58
	ثانيا":التكنولوجيا التعليمية			
1	نظام المعلومات الجامعية	%25	%58	%17
2	تكنولوجيا المعلومات	%25	%75	---
3	تقنيات التدريس	%42	%58	---
4	البرامج التعليمية	%33	%42	%7
5	التحديث	%22	%20	%58
	ثالثا":التحسين			
1	معايير التحسين	صفر%	صفر%	%100
2	خطة التحسين	صفر%	%16	%83
3	التقويم	صفر%	%67	%33

رابعا : جودة مخرجات العملية التعليمية

1 – المستوى النوعي للخريجين = مقبول

2 – رضا أصحاب المصالح = مقبول نسبيا

اتضح من الجدول (1)

المتضمن خلاصة الاستقصاء الميداني لواقع استجابة جامعة البصرة إلى متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية ومستوى المخرجات الناتجة عنها ما يأتي : -

1 – يقتضي تحسين العملية التعليمية في جامعة البصرة للحصول على المخرجات النى تتوافق مع المعايير التعليمية العالمية ، أن تحقق الجامعة من خلال (كلياتها كافة) استجابة كاملة لمتطلبات تحسين العملية

الجامعية موضوع البحث ، التي تم تلخيصها في أربعة أبعاد رئيسة (القيادة والإدارة ، التكنولوجيا التعليمية ، التحسين ، جودة المخرجات الجامعية) ،

2 – تم تقدير الاستجابة النموذجية لمتطلبات العملية التعليمية بنسبة (100%) ، وتم تقدير الاستجابة الفعلية للجامعة بالمتحقق من هذه النسبة ،

3 – أظهرت النتائج أن مستوى استجابة جامعة البصرة (الكاملة نسبيا) لمتطلبات بعد القيادة كل من (التخطيط ، التوثيق ، توفر الموارد ، والمشاركة) ، تراوحت بين نسبة (8%- 25%) ، في حين أن نسبة (الاستجابة النسبية) للمتطلبات ذاتها كانت (67% للتوثيق ، 58% لتوفير الموارد ، 33% للتخطيط ، 17% للمشاركة) ، موضحة أن استجابة الجامعة تميل (نسبيا نحو الاستجابة الكاملة) فيما يتعلق بكل من التوثيق ، وتوفير الموارد ، وتميل نسبيا نحو (الاستجابة الضعيفة) فيما يتعلق بكل من (التخطيط والمشاركة) ، وكانت نسبة (الاستجابة الضعيفة) لكل من (التخطيط 59% ، المشاركة 58% ، التوثيق 26% ، توفير الموارد 17%) ، مؤكدة الضعف الكبير في الاستجابة لكل من (التخطيط ، والمشاركة) ،

4 – وأظهرت النتائج أن استجابة الجامعة (استجابة كاملة) لمتطلبات التكنولوجيا التعليمية كل من (تقنيات التدريس 42% ، تكنولوجيا المعلومات ، ونظام المعلومات 25% ، 25% ، البرامج التعليمية 33% ، التحديث 22%) ، في حين أن (الاستجابة النسبية) ، كانت (75% لتكنولوجيا المعلومات ، 58% لكل من نظام المعلومات ، وتقنيات التدريس ، 42% للبرامج التعليمية ، 20% للتحديث) ، وحقق مستوى (استجابة ضعيفة) نسبة (صفر% لكل من تكنولوجيا المعلومات ، وتقنيات التدريس ، 6% للبرامج التعليمية ، 17% لنظام المعلومات الجامعية ، 56% للتحديث) ، مؤكدة ضعف الاستجابة لمتطلبات التحديث ،

5 – وأظهرت النتائج أن جامعة البصرة حققت (استجابة كاملة) لمتطلبات التحسين بنسبة صفر% ، وان (الاستجابة النسبية) نفسها تراوحت بين صفر % - 17% ، وحققت (استجابة ضعيفة) بنسبة 100% لمعايير التحسين ، 83% لخطة التحسين ،مؤكدة ضعف الاستجابة لجميع متطلبات التحسين ، عدا التقويم فكانت استجابته كانت ضعيفة نسبيا .

7 – وأظهرت النتائج أن مستوى جودة مخرجات العملية التعليمية بمكونيها (المستوى النوعي للخريجين ، ورضا أصحاب المصالح) قد تراوحت بين الوسط والضعيف ، وهي أقرب إلى الوسط منها للضعيف .

يستخلص من التحليل سابق الذكر ما يأتي : -

1. إن كليات جامعة البصرة قد تباينت في قوة الاستجابة (الالتزام) لمتطلبات تحسين جودة العملية التعليمية ، وكانت النسبة الأقل من مجموع الكليات (2 كلية) هي التي حققت استجابة شبه كاملة ،
2. أما البقية فكانت استجابتها نسبية (جزئية) للمتطلبات ، وهذا يعود إلى افتقار الجامعة للنظام أو الخصائص التي تنظم أو تقود عمليتها الجامعية بشكل عام والتعليمية منها بشكل خاص نحو التحسين .
3. كانت استجابة الجامعة بكلياتها جميعا ضعيفة بالنسبة لمتطلب التحسين ومكوناته ، بسبب عدم تبني الجامعة لأي برنامج تحسين ، وإن التحسين النسبي لبعض الكليات يعود إلى مبادرة الكلية والالتزام بتوجيهات الوزارة .
4. كانت استجابة الجامعة ضعيفة للمتطلبات ذات التأثير المهم في فاعلية العملية التعليمية وتحسين جودتها مثل (التخطيط ، التوثيق، توفير الموارد ، المشاركة ، نظام المعلومات ، تكنولوجيا المعلومات ، التحديث) ، وهذه انعكست على محدودية أداء العملية وضعف مستوى مخرجاتها .
5. إن افتقار الهيئات التدريسية للتدريب المتخصص داخل البلد وخارجه قد أفقدها القدرة على التطور وملاحقة التطورات العلمية والأكاديمية .
6. انعكس الضعف في استجابة الجامعة لمتطلبات جودة العملية التعليمية على الخفض في مستوى جودة مخرجاتها سواء من حيث مستواها النوعي أو درجة رضا أصحاب المصالح عنها . محققة الإجابة على التساؤل الثاني وصدق فرضية البحث .

سابعا : الاستنتاجات ...

1. افتقار جامعة البصرة لأي برنامج أو نظام تحسين محلي أو وطني أو عالمي لجودة عمليتها التعليمية ،
2. ضعف اهتمام الجامعة أو متابعتها للمتطلبات الأساسية للعملية التعليمية مثل (التخطيط ، التوثيق ، التحديث ، نظام المعلومات ، خطة التحسين) .

3. افتقار الجامعة إلى إجراءات تنظيم عمليات ونشاطات العملية التعليمية وما ترتب عليه من ضعف في أداء العملية التعليمية نفسها .
4. الدور الواضح للوزارة في تقديم التعليمات وبعض النماذج التي أسهمت في توجيه الجامعة نحو متطلبات التحسين .

ثامنا : التوصيات ....

1. أن تتبنى الجامعة برنامج عالمي معترف به لتحسين جودة عمليتها التعليمية .
2. أن تتبنى الجامعة نظام واضح وجيد لتنظيم إجراءات عمليتها التعليمية .
3. أن تتبنى الجامعة نظام حاسوبي مبرمج لحفظ وثائقها ومتطلبات تحسين عمليتها التعليمية الأخرى .
4. أن تضع الجامعة خطة متكاملة للتحسين تتضمن كل أساليب ومتطلبات التحسين الممكنة .
5. أن تدرس إدارة الجامعة المتطلبات موضوع البحث ، وتعمل على وفقها مراعية عند التنفيذ أهمية وأسبقية أي منها .

المصادر ....

1 – Wikipedia The Free Encyclopedia , January , 2000 .

2 – Sheer,A.W., Business Process Reengineering : References Models For Industrial Enterprise, State Springer – Verlag : Berlin ,1998 .

3 – Bizhan Nash, 2009 (Internet)

4 – الجريسي،خالد عبد الرحمن ، والحميد سعد بن عبد الله ، مدخل لتطبيق الجودة في الكليات ، 2009

5 – Unicef , Defining Quality In education, paper Presented By Unicef at the meeting of the international working group on education Florence , Italy, June,2000

6 – الحولي ، عليان / تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني / ورقة عمل ، 2009 .

7 – الجريسي ، والحميد / مصدر سابق / 2009 .

8 – The Quality assurance agency for higher education guide line on the accreditation of prior learning , 2009

9 – المواصفة القياسية الدولية (ISO9001 : 2000) .

10 - اتحاد الجامعات العربية / دليل التقويم الذاتي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد / عمان / 2008 .
11 – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز الجودة والاعتماد / دليل ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي ، 2009 .
12 – Ruth Johnston / Continuous process improvement in Higher education / university of Washington / 2008.
1 – الخازمي ، أحمد / مبررات ومتطلبات الجودة الأكاديمية / مكتب الجودة وتقييم الأداء / ندوة جودة التعليم العالي / جامعة الفاتح ، 2009 .

14 – الحولي ، عليان عبد الله / تصور مقترح لتحسين جودة التعليم العالي الفلسطيني / ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر النوعية للتعليم العالي الفلسطيني .
15 – أبو الشعر ، هند غسان / معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي (جامعة أهل البيت في الأردن) ، 2009 .
16 – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية / مصدر سابق / 2009

ملحق (1) متطلبات تحسين واقع جودة العملية التعليمية في جامعة البصرة

البيانات للسنة الدراسية (2007 / 2008)

البعد الأول: القيادة والإدارة

1- التخطيط

أجمالي خطط عملية التعليم	نسبة المنفذ فعلا"(خطط رسمية)	نسبة الخطط المستوفية لشروط الخطة والهدف المحتويات	نسبة الخطط المستوفية نسبيا"الشروط الخطة	نسبة الخطط غير المستوفية لشروط الخطة (مجرد تسلسل زمني)
14	14	%8	%33	%59

2- التدريب للتدريسيين..

العدد الإجمالي للدورات التدريبية	نسبة الدورات خارج البلد	نسبة الدورات داخل البلد والجامعة	نسبة الدورات ضمن الاختصاص	نسبة الدورات ذات الطبيعة العامة
-----	-----	5	/	5

3- التوثيق (الوثائق المتعلقة بالعملية التعليمية) (خطط،برامج ،حلقات نقاشية، تقويم، أخرى)

نسبة الكليات التي توثق طبقا"لنماذج	نسبة الكليات التي توثق حسب تقديرها(بدون نموذج)	نسبة الكليات التي تحتفظ بالوثائق على الحاسوب	نسبة الكليات التي تحتفظ بالوثائق في ملفات تخضع لترقيم منظم	نسبة الكليات التي لاتحتفظ بملفات منظمة ومرقمة
%8	%92	%25	%67	%33

4- الموارد (مالية،بشرية، تقنية، معلوماتية، أخرى)

نسبة الكليات التي تتوفر لها موارد كافية	نسبة الكليات التي تتوفر لها نسبة الموارد	نسبة الكليات التي لا تتوفر لها الموارد الكافية او النسبية
%25	%58	%17

5- الإشراك

نسبة الكليات التي تشارك الهيئة التدريسية بتحديد متطلبات العملية التعليمية	نسبة الكليات التي تشارك الهيئة التدريسية في تشخيص وحل المشكلات التعليمية	نسبة الكليات التي تحدد المتطلبات ، وتحل المشكلات بمعزل عن الهيئة التدريسية
%25	%42	%58

البعد الثاني: التكنولوجيا التعليمية

1- نظام المعلومات الجامعية

نسبة الكليات التي تستخدم نظام معلومات حاسوبي للعملية التعليمية	نسبة الكليات التي تحتفظ بالمعلومات المتوفرة على الحاسوب	نسبة الكليات التي تستخدم نظام معلومات يدوي	نسبة الكليات التي تستخدم نظام معلومات للعملية التعليمية
%25	%58	%58	%17

2- تكنولوجيا المعلومات

نسبة الكليات التي تستخدم الحواسيب لكل هيئاتها	نسبة الكليات التي توفر مواقع على	نسبة الكليات التي توفر بعض من	نسبة الكليات التي توفر بعض المواقع	نسبة الكليات التي تمتلك مكتبة الكترونية

التدريسية	الشبكة لكل هيئاتها التدريسية	الحواسيب لهيئاتها التدريسية	على الشبكة لهيئاتها التدريسية	
8%	8%	92%	92%	/

3- تقنيات التدريس (لوحات بلاستيكية ، لوحات بلازمية، أجهزة عرض، مختبرات، مستلزمات)

نسبة الكليات التي تمتلك تقنيات متكاملة للتدريس	نسبة الكليات التي تمتلك بعض التقنيات المهمة عن التدريس	نسبة الكليات التي تمتلك تقنيات اعتيادية (ذات طبقة عامة) للتدريس
/	42%	58%

4- البرامج التعليمية (المنهج، الكتاب المنهجي ، خطة التدريس)

نسبة الكليات التي تمتلك برامج تعليمية متكاملة ومنظمة	نسبة الكليات التي تحقق نسبة من تكامل البرنامج التدريسي	نسبة الكليات التي تمتلك برامج دراسات عليا متكاملة	نسبة الكليات التي تحقق نسبة من متطلبات برامج الدراسات العليا
33%	42%	33%	58%

5- التحديث: تحديث (البرامج، الطرائق، المناهج، المتطلبات)

نسبة الكليات التي وفقا" لبرنامج متكامل للتحديث	نسبة الكليات التي تحدث نسبيا"متطلبات العملية التعليمية	نسبة الكليات التي لاتحدث متطلبات العملية التعليمية
22%	20%	58%

البعد الثالث : التحسين

1- معايير التحسين

نسبة الكليات التي تستخدم معايير عالمية للتحسين	نسبة الكليات التي تستخدم معايير محلية للتحسين	نسبة الكليات لا تستخدم أي معايير للتحسين
/	/	100%

2- خطة التحسين

نسبة الكليات التي تضع خطة للتحسين (مصادر معلومات، تجاوز أخطاء)	نسبة الكليات التي تحلل نتائج التقويم وتعالج على أساسها	نسبة الكليات التي لاتحلل نتائج التقويم ولا تعالج الأخطاء
/	17%	83%

3- التقويم

نسبة الكليات التي تستخدم وسائل متعددة للتقويم	نسبة الكليات التي تستخدم الأساليب الرسمية للتقويم	نسبة الكليات التي تستخدم الاختبارات للتقويم
/	67%	433%

***ملاحظة :يقصد بعبارة الجامعة أينما وجدت (الكليات والأقسام) لأنها المعنية بالعملية التعليمية الجامعية.**